开天 S 系列机型问题诊断与检修参考

目录

问题诊断与检修参考

计算机系统不能正常启动

主机系统不能正常工作

您可以检查...	解决方法...
主机的电源线连接是否正确、可靠。	将电源线正确插入主机背部相应的接口和工作正常的电源插座，并保证插接牢靠。同时确保电源插座供电正常。
是否在上一次正常使用之后更改或新添加了硬件设备。	对更改的硬件或新添加的硬件和主机系统进行正确、可靠的连接或安装。
主机是否在工作温度(10℃~35℃)下开机和运行。	保证主机在工作温度下开机，且避免从温差较大的室外移至室内后立即开机，应在常温下放置 2 小时以上。

显示器不能正常工作

您可以检查...	解决方法...
是否按下了显示器的电源开关。	打开显示器电源开关。
主机和显示器的电源线连接是否正确、可靠。	将电源线正确插入主机、显示器背部相应的接口和工作正常的电源插座，并保证插接牢靠。同时确保电源插座供电正常。
显示器信号电缆连接是否正常。查看信号线的插针有无弯曲、折断。	将显示器信号电缆可靠地连接至主机对应的显示信号输出(VGA)接口上。
显示器的亮度和对比度是否正常。	使用显示器的控制钮检查设置，并调整正确。
系统中显示属性的设置是否与您的显示器兼容。	调整显示属性中的分辨率、刷新率等属性。

系统内部组件不能正常工作

FAX/MODEM 不能正常工作

您可以检查...	解决方法
所用的电话线和电话口，确认电话	使用能够正常通讯的电话口及线路完好

线路是否正常。	的电话线。
电话线与主机 MODEM 卡是否正确连接。	按 MODEM 卡上的标识进行正确的线路连接。
是否正确安装 MODEM 卡驱动程序，设置是否正确。	进行MODEM的驱动安装。并正确设置上网帐号及电话属性。

声卡安装后无声音输出或单声道

您可以检查...	解决方法
音箱或耳麦接头是否正确连接，音箱加电且音量旋钮是否处于正确位置。	将音箱声音输入接头与主机声音输出接口正确连接，并接插到位，将音箱电源开关打开并将音量旋钮调节到适当位置。
声卡驱动是否正确安装，及声卡属性、播放软件属性设置是否正常。	正确安装驱动，并正确设置声卡播放属性。

网络连接不能正常联机通讯

您可以检查...	解决方法
网络及线缆是否正常。	使用能够正常通讯的网络与符合规格的线缆。
驱动是否正确安装及相关协议是否添加。	正确安装驱动，并正确添加相关协议。
是否按网络服务商提供的参数进行了网络设置。	向网络服务商咨询解决。

外插设备不能正常工作

键盘不能正常工作

您可以检查...	解决方法
键盘电缆是否正确、可靠连接。	关闭主机后(USB 设备可在开机状态下插拔)，将电缆插入主机背面的键盘接口中，根据颜色您可以很容易地找到相应的接口。
键盘是否干净，是否有按键卡住。	用毛刷或气筒清洁键盘，将卡住的按键复原。

鼠标不能正常工作

您可以检查...	解决方法
鼠标电缆是否正确、可靠连接。	关闭主机后(USB 设备可在开机状态下插拔), 将电缆插入主机背面的鼠标接口中, 根据颜色您可以很容易地找到相应的接口。
鼠标底部或内部是否干净。	如果过脏, 您可以擦拭鼠标底部, 清洁鼠标球。
屏幕上鼠标指针移动不灵活、迟钝、偏移。	● 保证使用鼠标的桌面或鼠标垫平整、清洁。 ● 如果您使用的是光电鼠标, 由于光电鼠标的工作原理, 使用效果会和您使用鼠标的桌面或鼠标垫的材质、颜色等有关(玻璃或某些特殊颜色的介质会使用光电鼠标工作异常), 请您尝试更换使用鼠标的桌面或鼠标垫。

连接于系统串、并口上的设备不能正常工作

您可以检查...	解决方法
外围设备电缆是否正确、可靠连接。	关闭主机后(USB 设备可在开机状态下插拔), 将电缆插入主机背面的对应接口中。
您的设备驱动程序是否正确加载于操作系统之上。	检查设备属性及驱动情况, 可以重新安装驱动程序。
您的外围设备是否完好, 工作正常。	用已知完好的设备替换此设备, 或者将此设备连接到其他工作正常的主机上进行验证。

不能格式化软盘、不能访问软盘和硬盘

不能格式化软盘

您可以检查...	解决方法
您的软盘片是否写保护。	将软盘的写保护开关置于非保护状态。
您的软盘片是否完好。	用已知完好的软盘替换, 或者将此软盘用在其他工作正常的主机上进行验证。
BIOS 设置中有关软盘驱动器的内容是否正确。	BIOS 中重新设置软驱的正确信息。
您是否使用正确型号的软盘。	确认使用正确的与软驱匹配的软盘。

不能访问软盘内的信息

是否使用正确型号的软盘。	确认使用正确的与软驱匹配的软盘并进行正确的格式化。
BIOS 设置中有关软盘驱动器的内容是正确的。	BIOS 中重新设置软驱的正确信息。
您的软盘片是否完好。	用已知完好的软盘替换, 或者将此软盘用在其他工作正常的主机上进行验证。

不能访问硬盘

硬盘是否进行了正确的格式化。	根据系统的实际情况, 进行正确的格式化。
硬盘是否感染病毒。	使用正版常用的杀毒软件查找病毒并杀毒。
BIOS 设置中有关硬盘驱动器的内容是否正确。	BIOS 中重新设置硬盘的正确信息。
硬盘是否发生了物理损坏。	如果您判定硬盘损坏, 请与联想售后服务部门联系。

⚠ 注意: 如果您不能保证做出正确的诊断和检修, 解决上述及未列出的问题, 应参阅服务信息, 并提出维修服务。同时请您不要自行打开主机机箱, 拆卸部件、零件或改变硬件配置。

注意事项

对机器提供的任何技术支持或其他支持, 例如通过电话解答一些入门问题, 以及提供有关机器安装方面的帮助等, 联想(北京)有限公司都不作任何种类的保证。

除非特别指定, 否则联想(北京)有限公司在提供非联想产品时不作任何种类的保证。

联想(北京)有限公司不保证机器可以不间断或无错误运行。

在任何情况下联想(北京)有限公司无须对下列任何一项负责:

1. 第三方对您的索赔要求(人身死亡、伤害, 不动产和个人有形财产的损害赔偿除外);

2. 您的记录或数据的丢失或损坏;

3. 特别的、附带的或间接的损害或任何后果性的经济损失(包括利润和储蓄金的损失), 即使联想、联想供应商或联想授权服务商已被告知发生上述损失的可能性时, 也是如此;

4. 由于用户安装非随本微型计算机系统提供的软件或硬件产品引起的故障, 经判定不是联想微型计算机本身的问题;

5. 由于用户未在本使用指南所规定的环境使用本微型计算机系统, 或未按照用户使用指南所规定的操作方法引起的故;

6. 由于用户购买未安装光驱、软驱等存储设备的主机而造成的光盘、软盘无法读写的情况;

7. 不可抗力因素导致计算机损坏的情况。

设备及应用程序的正确使用

注: 此部分说明的问题是开天S系列机型用户有可能配备的部件和软件在使用中可能会遇到的困惑, 并非适用于所有机型使用者。如果您所购买的机器的部件与下述部件不相符, 或者没有下述描述的部件, 请以实际购买机型为准。

无线键盘和鼠标的应用

1. 为什么无线键盘无法进行输入, 鼠标也无法移动?

解答: 首先, 请确认您的无线键盘和无线鼠标是否安装了电池以及电池的极性有无反接; 其次, 请您确认无线接收器是否与主机的USB接口连接牢靠。以上各项均确认无误后, 请您按动无线接收器上的Connect按钮以及无线键盘和无线鼠标背面的Connect按钮(您可以参考随机提供的《开天S系列商用计算机快速安装指南》的相应图示)。以确保接收

器、无线键盘及无线鼠标之间能进行正常的信号连通。

2. 为什么我的无线键盘无法连续的输入,鼠标移动也时断时续或是有时无法向我希望的方向移动,仿佛不受我的控制?

解答:请您确认您的工作环境周围是否有电钻施工,或者有人使用无绳电话、移动电话、微波炉等电器设备。诸如此类的强磁场、强电场环境下,无线输入设备的工作都会受到不良的影响。

3. 为什么别人的无线鼠标和键盘也可以控制我的机器的输入?

解答:出现这种情况的原因可能是由于两个无线接收器共同识别了一套无线鼠标和无线键盘。请您在使用时注意如下两点即可有效解决此类问题:首先,请您确保两个无线接收器相距一米以上距离,以免二者工作发生相互干扰;其次,请您在按动无线接收器Connect按钮搜寻主控无线键盘和无线鼠标时,确保您希望使用的无线键盘和无线鼠标与该无线接收器距离相对最近,并按动相应键盘和鼠标的Connect按钮与该无线接收器进行正常的信号连通确认。此过程中,尽量不要进行其他无线键盘和无线鼠标的输入操作。

无线网络的应用

问题:架设一个无线网络的基本需求是什么?

解答:架设无线网络的最简单配置就是一块无线网卡和无线接入点设备(AP),这样就可采用无线模式,配合已有的有线网络来访问资源,实现无线办公;或者两块无线网卡直接点对点AD-hoc方式相连

问题:采用无线网络,资料是否会轻易被窃取?

解答:不会。为了提供数据加密功能,IEEE802.11b协议标准要求在MAC层内有数据加密,使得无线网络安全等同于有线网络,这种加密控制称为WEP加密。该技术采用64位和128位加密算法与MAC访问控制列表、直接序列扩频技术结合,增强了整个无线系统的安全性,资料不会轻易被窃取。

问题: 无线网卡无法正确接入 AP 构成的无线网络。

解答: 首先请检查无线网卡工作是否正常(指示灯是否为绿色), 驱动程序是否正确安装;

请检查无线网卡网络名称 SSID 是否正确, 与接入 AP 的 SSID 是否相同;

请检查无线网卡加密方式和配置的密钥是否正确;

请检查无线网卡IP配置是否正确, 与接入AP的IP地址是否同一网段;

问题: 无线网卡使用注意事项。

解答: 首先要注意保护网卡天线, 使用时要防止用力过大而折断天线;

要注意避免位置不当造成障碍物削弱无线信号传输。

问题: 无线网卡的无线网络信号质量不好, 如何解决?

解答: a. 首先检查的天线是否垂直向上, 如没有, 调整天线方向;

b. 检查配无线网卡的 PC 是否放置位置不当, 周围障碍物削弱无线信号传输。此时建议调整位置, 将障碍物干涉降到最低。

屏幕旋转功能

1. 开天S系列机型的显示输出支持屏幕旋转功能, 我应当如何启动这种功能呢?

解答: 如果您使用的是独立AGP显示卡, 请您在桌面上单击鼠标右键, 在弹出菜单中选择 “属性”, 打开 “显示属性” 窗口, 然后选择 “设置” 选项卡, 再点击 “高级” 按钮。此时, 您可以单击显示卡型号的选项卡, 在该选项卡的浮动窗口中选择“旋转”, 依照系统提示选择快捷键或者相应按钮来旋转屏幕。

如果您使用的是板载显示卡, 请您在桌面上单击鼠标右键, 在弹出菜单中选择 “属性”, 打开 “显示属性” 窗口, 然后选择 “设置” 选项卡, 再点击 “高级” 按钮。此时, 您可以看到在新弹出的窗口中有 “Intel

(R) Graphics Technology”一项浮动窗口。点击打开该浮动窗口，然后选择“图形属性”这一按钮。此时，您可以看到在新弹出的窗口中有“旋转”一项浮动窗口。点击打开该浮动窗口后，您就可以依照系统提示选择快捷键或者相应按钮来旋转屏幕。

2. 为何我在运行某些程序时，屏幕旋转的热键不起作用？

解答：若要使用控制屏幕旋转，必须要先关闭所有的应用程序，退回到桌面状态下，再进行旋转。旋转屏幕后再运行应用程序。

3. 为何我在旋转屏幕后（如将屏幕旋转到90°或180°），玩3D游戏时仍按0°显示或提示出错？

解答：由于旋转后，屏幕分辨率将处于不规则分辨率状态下，因此，屏幕旋转功能只适用于普通的二维平面程序，如：MS-Office, MS-Internet Explorer 等，并不能稳定适用于3D游戏或程序。

4. 为何我的电脑在旋转屏幕后，进入3D屏保状态屏幕会花屏，且回到桌面后，分辨率会降低？

解答：由于屏幕旋转功能不支持3D程序，因此请不要使用三维屏幕保护程序。

5. 为什么我在800 × 600的分辨率下，旋转屏幕90°后，在“显示属性”里的分辨率会显示768 × 1024？

解答：由于Microsoft Windows XP 对640 × 480以下的分辨率支持的不好，不能正确显示600 × 800(旋转90°或者270°后，分辨率在正常情况下应该是600 × 800)，因此显示的分辨率会与实际的分辨率不同。但请不要担心，实际的分辨率仍是600 × 800。请在0°状态下设置分辨率和刷新率，然后再进行屏幕旋转的操作。

6. 为何有时我进行屏幕旋转之后，“满意办公”软件的“满意快捷栏”会自动弹出一次？

解答：因为进行屏幕旋转之后，显示器需要重新刷新桌面的快捷程序图标。“满意快捷栏”自动弹出就是在进行重新刷新的动作。如果您感觉这

个过程影响了您的使用, 您可以选择在旋转的过程中将“满意快捷栏”关闭。具体的方法是: 用鼠标右键单击“开始”快捷栏上右侧的“满意办公快捷栏”图标, 在弹出的窗口中选择“关闭”, 即可。

7. 为何我的机器无法进行屏幕旋转?

解答: 第一, 请您确认您配用的是随机购买的显示器。某些第三方的显示器不能很好的支持屏幕旋转功能;

第二, 请您确认您所安装的是随机光盘中的显卡驱动程序。第三方驱动程序或者从网络上下载的驱动程序不能很好支持屏幕旋转功能;

第三, 请您确认“显示属性”中“监视器”一项下的的“隐藏该监视器无法显示的模式”一项没有被钩选上。否则, 在某些高分辨率情况下, 可能无法进行 90° 或者 270° 的旋转。

联想个人网御软件

1. 联想网御个人密码机如何与联想网御系列的其它产品共同使用?

解答: 联想网御个人密码机可以作为联想网御 VPN 加密网关的客户端与其结合使用。与个人密码机相比, 联想网御VPN加密网关具有更强的处理能力, 能够对其后的一个或多个子网内主机的对外通信进行保护。

为了更好地对整个网络环境的安全策略进行规划, 建议您将联想网御个人密码机与联想网御密钥管理中心共同使用, 它能够为为规划好的每一条隧道自动生成预共享密钥, 并将指定个人密码机相关的隧道信息导入 IC 卡中发放给用户, 随后由用户将 IC 卡内容导入个人密码机的配置列表中。

2. 联想网御个人密码机是否支持 DHCP?

解答: 支持, 但应注意当主机IP地址发生变化时, 与之通信的主机也必须随之调整配置列表信息中该主机的 IP 地址。事实上如果主机的 IP 地址是动态分配的, 那么它更适用于跟联想网御VPN加密网关进行通信的环境, 而与主机之间进行加密通信则在维护上存在很大的不便。

3. 如何进行拨号连接?

解答: 打开“开始”菜单, 选定“控制面板”中的“网络和Internet连接”, 创建一个新的连接, 在出现的“新建连接向导”中选择“网络连接类型”为“连接到Internet”, 并手动设置连接, 在拨号调制解调器连接的配置信息中依次输入ISP名称、电话号码、用户名和密码即可完成连接的创建。

选中“网络连接”中名称与您指定ISP名称相符的新图标后点击鼠标右键, 在弹出的菜单中选择“连接”, 出现拨号成功的提示信息就表示已接入Internet。

4. 出现“VPN未能正常运行”怎么办?

解答: 通常情况下此时个人密码机的状态为“服务未启动”, 请检查“控制面板”-“性能和维护”-“管理工具”-“服务”, 确认“IPSEC Service”未启动, 同时“Legend IKE service”为“已启动”状态。如果服务列表中未找到“Legend IKE service”, 说明该服务没有被正确安装, 您必须重新安装个人密码机软件。

5. 出现“VPN驱动未安装”怎么办?

解答: 这种现象通常是由于上一次卸载个人密码机时没有依照提示重新启动计算机产生的, 此时您需要首先卸载个人密码机软件, 启动计算机后重新安装即可。

6. 忘记系统口令怎么办?

解答: 如果再次设定配置信息对您来说并不复杂, 您可以重新安装个人密码机, 此时系统口令恢复为“111111”。当您登录入系统后, 为了保证系统的安全性, 强烈建议您修改系统密码。如果您希望保留当前的配置信息, 您可以联系联想的技术支持人员帮助您重新设定系统口令。

7. 为什么有时“从IC卡导入”不可用?

解答: 一般来说, 如果您所购买的计算机配有内置读卡器, 则IC卡导入功能是可用的, 否则IC卡导入功能不可用。如果您在配有内置读卡器的计

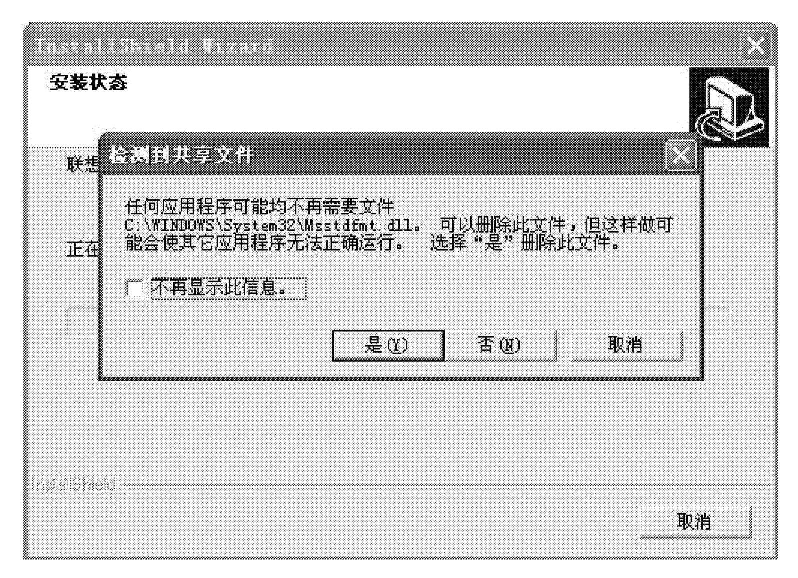
算机上无法使用IC卡导入功能, 可能是您的BIOS设置或操作系统配置信息不正确, 请与联想的技术支持人员联系, 在他们的帮助下进行系统配置。

联想网御密钥管理中心软件

1. 当给安全主机通过IC卡发放密钥时, 出现初始化IC卡失败现象。

解答: 请打开"控制面板"中"系统", 检查设备管理器, 看是否有名字叫智能卡读写器的设备, 以及是否正常。如果没有或者不正常, 请安装IC卡驱动。

2. 在卸载过程中, 如果检测到您系统还有其它软件在使用一些共享文件, 卸载程序会提示:



您可以选择"否"。

3. 系统口令是多少?

解答: 系统安装完毕后, 默认的口令为"111111"。当您登录入系统后, 为了保证系统的安全性, 强烈建议您修改系统密码。

金钥匙软件

1. 我的用户卡丢了，如何登录我的计算机？

解答：如果您在注册智能卡后立即生成了应急卡／软盘，您就可以用应急卡或应急盘登录你的计算机。具体使用方法是：

- 持有应急卡的用户：开启计算机进入系统的欢迎界面，插入应急卡片，出现要求输入智能卡密码的对话框，输入正确的密码后就可以登录计算机了。
- 持有应急盘的用户：开启计算机进入系统的欢迎界面，插入应急软盘，然后按“Ctrl-Alt-A”三键，出现要求输入应急盘密码的对话框，输入正确的密 码后就可以登录计算机了。

2. 我的用户卡丢了，如何恢复我被加密的文件／文件夹？

解答：如果您还持有应急卡/软盘，您就可以恢复被加密的文件/文件夹，具体步骤如下：

- 使用应急卡／软盘登录系统，
- 选中要解密的文件，
- 点击右键，选择“紧急解密文件”或“紧急解密文件夹”，输入正确的密码后就可以恢复加密的文件／文件夹了。

3. 我的用户卡丢了，但我也没有制作应急卡或应急软盘，我如何登录计算机？

解答：开启计算机进入系统欢迎界面，按照通常的登录方式：按“Ctrl-Alt-Del”三键，输入用户名和密码，您仍然可以进入系统。但如果很不幸，您禁止了“Ctrl-Alt-Del”三键登录功能，请您及时与联想公司技术服务部门联系。

4. 什么是 Fast user Switch？

解答：

- Fast user Switch，用户快速切换。这是金钥匙系统提供给您的一种在不同用户间快速切换工作环境的功能。当您想从一个用户的登录

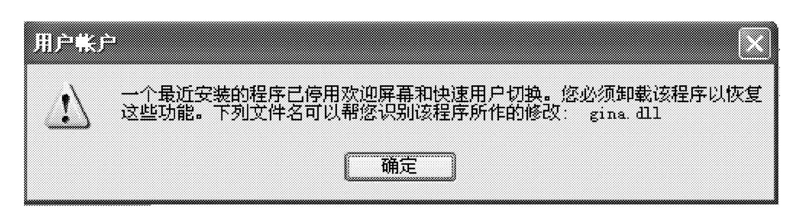
环境, 转换到另一个用户的登录环境时, 您只需拔出您的用户卡, 插入另外一个用户的卡。系统会自动、快捷的转换到另外用户的工作环境。

- 请注意, 为了使用这项功能您需要到金钥匙管理工具>选项>功能设置, 选择禁用金钥匙。

5. 如何在插入卡后, 无需输入密码, 就可登录系统或解除所定?

解答: 在“功能设置”中, 选择“智能卡在使用时, 可自动认证”。就可在每次插卡后, 无需输入密码, 就可登录系统或解除所定。

6. 启用金钥匙软件后, 在更改用户登录或注销的方式时, 系统提示如下图所示的信息, 怎么办?



解答: 金钥匙是保证用户安全登录的软件, 启用该软件时, 自动禁用掉系统的登录和注销方式。如果用户希望启用系统的登录和注销方式, 只需要禁用金钥匙软件即可。关于禁用金钥匙软件的操作, 请参见软件的帮助文档。

⚠ 注意: 如果您不能保证做出正确的诊断和检修, 解决上述及未列出的问题, 应参阅服务信息, 并提出维修服务。同时请您不要自行打开主机机箱, 拆卸部件、零件或改变硬件配置。

谅解声明

对机器提供的任何技术支持或其他支持, 例如通过电话解答一些入门问题, 以及提供有关机器安装方面的帮助等, 联想(北京)有限公司都不作任何种类的保证。

除非特别指定, 否则联想(北京)有限公司在提供非联想产品时不作任何种类

的保证。

联想(北京)有限公司不保证机器可以不间断或无错误运行。

在任何情况下联想(北京)有限公司无须对下列任何一项负责: 1)第三方对您的索赔要求(人身死亡、伤害, 不动产和个人有形财产的损害赔偿除外); 2)您的记录或数据的丢失或损坏; 3)特别的、附带的或间接的损害或任何后果性的经济损失(包括利润和储蓄金的损失), 即使联想、联想供应商或联想授权服务商已被告知发生上述损失的可能性时, 也是如此。

联想(北京)有限公司提供的用户使用指南, 已尽量避免人为失误, 但难免会有在印刷之前未曾发现或检查出的差错, 以及那些我们无法控制的疏漏, 请您多加包涵。如果本指南的差错给您造成重大的损失, 联想承诺按照保修证书中的相关条款为您提供服务, 您所享有的补偿以按照相关法律规定退、换机器为限。

有时, 为了提高部件及整机的性能和可靠性, 联想(北京)有限公司会对主机硬件或软件做一些改动, 这样可能造成软硬件配置与用户手册的不一样, 请您能够谅解。